

POLOŽAJ KNJIŽNICE U UMREŽENOM DRUŠTVU

POSITION OF A LIBRARY IN NETWORKED SOCIETY

doc. dr. sc. Radovan Vrana

Odsjek za informacijske znanosti
Filozofski fakultet u Zagrebu
Sveučilište u Zagrebu
rvrana@ffzg.hr

Jasna Kovačević

Knjižnica i čitaonica Bogdana Ogrizovića, Zagreb
Jasna.Kovacevic@kgz.hr

UDK / UDC 021

Istraživanje / Research paper

Primljeno / Received: 17. 9. 2010.

Sažetak

Utjecaji elektroničkih medija i interneta promijenili su načine kojima članovi društvene zajednice dolaze do informacija nužnih za svoj svakodnevni život. Ti se utjecaji odnose i na položaj knjižnica u društvu koje gube korisnike sve više okrenute internetu kao prvotnom izvoru sve raznovrsnijih sadržaja i usluga koje on nudi. Široka i neprestana dostupnost sadržaja u digitalnom obliku, pred knjižnice postavlja zahtjeve za preoblikovanjem njihovih usluga i mogućim repozicioniranjem u odnosu na postojeću korisničku populaciju općenito, a posebno u odnosu na populaciju mlađih naraštaja koji korištenje interneta pretpostavljaju dolasku u knjižnicu. Kako bi ispitali odgovara li ova pretpostavka stvarnom stanju, pokrenuto je istraživanje među posjetiteljima Knjižnice i čitaonice Bogdana Ogrizovića u Zagrebu, koje je za cilj imalo prikupiti podatke o percepciji knjižnice i njenih usluga sa svrhom poboljšanja usluga.

Cljučne riječi: narodna knjižnica, istraživanje korisnika

Summary

Electronic media and the internet have changed ways in which member of social community access information necessary in their everyday life. These changes influence position of libraries in society. Libraries have been losing their users who are replacing them with the internet as a primary source of versatile content and services. Rich and

uninterrupted availability of content in digital form challenges libraries to transform their services and reposition them in user community and meet needs of younger generations who are replacing libraries in favor of the internet. To verify that this hypothesis is true, a research among visitors of "Bogdan Ogrizović" library was initiated. Aim of the research was to collect data about user perception about library and use of its services in order to improve those services.

Keywords: public library, user study

1. Uvod

Uloga knjižnica i posao knjižničara jest njegovati ljudsko znanje i neprestano povećavati njegovu vrijednost radi napretka društva.¹ Knjižničari sebe često vole promatrati u ulozi čuvara kulturne memorije koja se najčešće iskazuje posjedovanjem i brigom za tiskane zbirke, pa pojava informacijske i komunikacijske tehnologije u novije vrijeme ugrožava tu njihovu ulogu, te zbog toga može biti prihvaćena s određenom mjerom strukovne napetosti.² Prema Gallimorovom mišljenju, zbog snažnog utjecaja interneta kao sveopće informacijske okoline, nastupilo je vrijeme preoblikovanja narodnih knjižnica od interno umreženih mjesnih servisa u sveopće umrežena informacijska središta i središta za učenje.³ Chowdhury, Poulter i McMenemy smatraju da knjižnice također mogu postati platformom za pohranu i širenje znanja zavičajne zajednice u sveopćem kontekstu kojega su stvorile digitalne tehnologije 21. stoljeća.⁴ Prema Barbari Hull, uloga knjižničara u 21. stoljeću bit će omogućivanje pristupa informacijskih izvorima, umjesto uloge čuvara ljudskog znanja.⁵

Unatoč nastojanjima da širu javnost upoznaju sa sadržajima i uslugama koje promoviraju uz pomoć vlastitih mrežnih stranica, pojedine knjižnice u svijetu time sebi nisu osigurale veću vidljivost u zajednici. U svojem istraživanju percepcije knjižnica i informacijskih izvora iz 2005. godine, OCLC navodi kako su mnogi izvori i usluge u knjižnicama, te informacijski stručnjaci koji rade u knjižnicama postali bitno manje vidljivi današnjim korisnicima informacija.⁶ Mi i Nesta u svojem su istraživanju došli do zaključka kako je internet preuzeo ulogu glavnog dobavljača informacija među mlađim naraštajima, mijenjajući znatno njihov

¹ Choy, Fatt Cheong. Libraries and librarians – what next? // *Library Management* 28, 3(2007), 114.

² Joint, Nicholas. Choosing between print or digital collection building in times of financial constraint. // *Library Review* 58, 4(2009), 267.

³ Gallimore, Alec. Managing the networked public library. // *Library Management* 20, 7(1999), 384.

⁴ Chowdhury, Gobinda; Alan Poulter; David McMenemy. Public library 2.0 : towards a new mission for public libraries as a network of community knowledge. // *Online Information Review* 30, 4(2006), 459.

⁵ Hull, Barbara. Can librarians help to overcome the social barriers to access? // *New Library World* 102, 10(2001), 387.

⁶ Perceptions of libraries and information resources : a report to the OCLC membership, Dublin, OH : OCLC [citirano: 2010-09-05]. Dostupno na: www.oclc.org/reports/2005perceptions.htm

pogled i stav prema knjižnicama, zahvaljujući sklonosti tih korisnika prema internetskim pretraživačima umjesto prema knjižničnim izvorima.⁷ Sve nam to govori o promijenjenim i promjenjivim uvjetima u kojima suvremene knjižnice rade s naglaskom na narodne knjižnice i potrebi za boljim razumijevanjem novih naraštaja postojećih, ali i mogućih korisnika knjižnica, koji sve više koriste internet za zadovoljavanje svojih informacijskih potreba. Wooden tvrdi kako se budućnost narodnih knjižnica može učvrstiti uz pomoć aktivnog i zauzetog upravljanja koje će knjižnicama osigurati razumijevanje šire okoline o mogućnostima koje knjižnice nude svojim korisnicima, ali i ukazati na to koliko ih postojeći korisnici zapravo smatraju uspješnima.⁸ Danas, kada su digitalne tehnologije postale *mainstream* društva i oblikuju očekivanja i ponašanje korisnika, knjižnice je potrebno iznova otkriti.⁹ Kako bi otkrili činjenice o percepciji posjetitelja o zagrebačkoj narodnoj Knjižnici i čitaonici Bogdana Ogrizovića i nekim vidovima korištenja te knjižnice, pokrenuto je istraživanje čiji će rezultati biti predstavljeni u ovom radu.

2. Knjižnice, informacijska tehnologija i društvene promjene

Knjižnice su stoljećima smatrane stupovima društva utemeljenim na pohranjenom ljudskom znanju. Njihova je uloga bila, i još uvijek jest, pomoći ljudima iskoristiti informacije u rješavanju problema, stjecanju novih uvida i stjecanja novih vještina i znanja.¹⁰ Pojava i razvoj elektroničkih medija i interneta dodatno su promijenili načine kojima ljudi dolaze do informacija nužnih za njihov svakodnevni život. To se osobito odnosi na internet, najveću svjetsku informacijsku mrežu, koja je uz brzi opći razvoj tehnologije krajem 20. stoljeća temeljito promijenila način života ljudi. Zahvaljujući sve većoj dostupnosti interneta i informacija općenito, čini se kako su usluge koje su ranije nudile knjižnice zamijenjene internetom i da se potreba za knjižnicama polako smanjuje.¹¹ Brzi razvoj informacijske i komunikacijske tehnologije knjižnicama je stvorio suparništvo koje dovodi u pitanje njihovo postojanje, kao i postojanje knjižničara¹² stvarajući privid kako su kvalitetne informacije dostupne svakome uz neznatan trud koji uključuje pretraživanje interneta. Usprkos nastojanjima da u posljednja dva desetljeća intenzivno prate

⁷ Mi, Jia; Frederick Nesta. Marketing library services to the net generation. // *Library Management* 27, 6/7(2006), 415.

⁸ Wooden, Ruth A. The future of public libraries in an internet Age. // *National Civic Review* 95, 4(2006), 7.

⁹ Waller, Vivienne; Ian McShane. Analysing the challenges for large public libraries in the twenty-first century : a case study of the State Library of Victoria in Australia. // *First Monday* 13, 12(2008). [citirano: 2010-09-05]. Dostupno na: firstmonday.org/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/viewArticle/2155/2060

¹⁰ Choy, Fatt Cheong. Navedeno djelo, 115.

¹¹ Rowley, Jennifer. Libraries and the electronic information marketplace. // *Library Review* 45, 7(1996), 6.

¹² Lougee, Wendy. P. Diffuse libraries : emergent roles for the research library in the digital age. Washington, DC : Council on Library and Information Resources, 2002. Str. 1.

promjene u razvoju informacijske i komunikacijske tehnologije, knjižnice koje su u ranijim razdobljima društvenog razvoja bile smatrane čuvarima ljudskog znanja i koje su bile dijelom sustava širenja informacija, sada se jedva smatraju dijelom informacijske revolucije.¹³ Pojedini autori poput Christine Borgman idu tako daleko da tvrde kako su knjižnice postale nevidljive. Ta je autorica analizirala sadašnje i buduće uloge knjižnica i utvrdila kako unatoč povećanju broja knjižničnih usluga sve više ljudi tvrdi da ne odlaze u knjižnicu, jer se sve što im je potrebno nalaze online, čime knjižnice njima postaju nevidljivima.¹⁴ Taj je dojam dodatno potvrđen danas kada je World Wide Web omogućio da pristup internetu postane dijelom podgradnje svakodnevnog života.¹⁵ U svojem radu na temu futurizma i razvoja knjižnica, Crawford se bavi knjižnicama i neprestanim promjenama s kojima su knjižnice suočene, te su shodno tome prisiljene predviđati i provoditi promjene u svom radu, ponekad samo na temelju pretpostavki. On je ponudio nekoliko misli o sadašnjosti i budućnosti knjižnica od kojih su za ovaj rad posebno zanimljive sljedeće:¹⁶

1. Dobre narodne i visokoškolske knjižnice jesu (i bit će) ustanove s fizičkim prostorom i skupom usluga. One služe u različite svrhe u stvarnim zajednicama i obrazovnim okolinama, a neke od tih svrha mogu biti učinkovito ostvarene jedino u stvarnim fizičkim knjižnicama.
2. Knjižnice moraju služiti korisnicima, i to svim korisnicima (što je moguće više kategorija korisnika), a ne samo postojećim korisnicima. Postoji razlika između usmjerenosti prema korisnicima i podilaženja korisnicima, i to je razlika koju knjižničari moraju razumjeti.
3. Učinkovite knjižnice izgrađuju zajednice i potreba i želja za stvarnim zajednicama i dalje će biti u porastu. Knjižnice koje djeluju zajednički sa svojim zajednicama trebale bi napredovati; one koje ne mare za svoje zajednice, nestajat će.

Kako bi poboljšale svoj položaj u društvu, knjižnice bi se trebale usmjeriti na one vidove interneta koji mogu pomoći knjižnicama proširiti njihove uloge i korisnost u ulozi središta istraživanja i učenja.¹⁷ Upotreba računala u knjižnicama svakodnevna je praksa, s kojom je povećan broj aktivnosti i dužnosti samih knjižničara povezanih s informacijskom tehnologijom. Barber i Wallace ističu kako pružanje pristupa računalima i brze veze prema internetu nisu dovoljni – knjižnice mo-

¹³ Kent, Susan. The public library director in the dot (.) world. // *New Library World* 102, 1172/1173(2002), 48.

¹⁴ Borgman, Christine L. The invisible library : paradox of the global information infrastructure. // *Library Trends* 51, 4(2003), 653.

¹⁵ Shatz, Bruce; Hsinchun Chen. Digital libraries : technological advances and social impacts. // *IEEE Computer* 32, 2(1999), 45.

¹⁶ Crawford, Walt. Futurism and libraries. // *Online* 33, 2(2009), 59.

¹⁷ Choy, Fatt Cheong. Navedeno djelo, 118.

raju investirati u trening i tehničku podršku kako bi svojem osoblju i korisnicima pomogle u uspješnoj upotrebi tehnologije.¹⁸

Kada je riječ o upotrebi informacijske tehnologije u knjižnicama, potrebno je naglasiti kako je istu u knjižnice potrebno uvoditi kao podršku uslugama temeljenim na postojećim knjižničnim fondovima. Nakon početnog zanosa 1990-ih i masovnog uvođenja interneta u knjižnice, te ponovljenog zanosa u posljednjih 5-6 godina oko weba 2.0, pitanje razvoja knjižnica ponovno je usmjereno prema nadogradnji postojećih i izgradnji novih usluga temeljenih na papirnim zbirka koje čine temelj knjižnica. Za očekivati je da će knjižnice nastaviti s radom i u budućnosti zahvaljujući upravo papirnim zbirka i novim uslugama kojima će privlačiti buduće korisnike u knjižnice radi korištenja papirne građe (posudbe knjiga i korištenja građe u čitaonici knjižnice), dok će postojeće i moguće korisnike informirati o ponudi knjižnice uz pomoć mrežnog mjesta knjižnice. Svoje mjesto u društvu knjižnice će i dalje učvršćivati aktivnim djelovanjem u smanjivanju razlika među korisnicima koji imaju mogućnost pristupiti informacijskim izvorima i onima koji to nisu u mogućnosti.

Osim činjenice da su knjižnice izvori ljudskog znanja, one mogu biti i sastajališta. Pa su tako za Aabø, Audunson i Vårheim, narodne knjižnice sastajališta niskog intenziteta. Prema njihovom mišljenju, koncept sastajališta niskog intenziteta omogućuje sudionicima da budu izloženi drugačijim (novim) interesima i vrijednostima koje mogu usvojiti, za razliku od drugih mjesta u našim životima koja su također sastajališta, ali visokog intenziteta koja od sudionika traže izravan susret s ljudima s kojima već dijele zajedničke vrijednosti i interese.¹⁹

Narodne knjižnice u tom smislu nude svoje prostorije kao mjesta sastanka za potrebe različitih radionica, predavanja i tribina, čime obogaćuju kulturni i društveni život svojih posjetitelja.

Kako bi se odgovorilo na izazove s kojima su knjižnice suočene u digitalnom dobu radi zadržavanja svoje značajnosti, Brindley predlaže prestrukturiranje knjižnica u društvu jer bi u suprotnom mogle biti zanemarene. Brindley također predlaže ponovno brendiranje knjižnica zbog promjenjive informacijske okoline koja će u budućnosti biti još kompetitivnija dok će korisnici informacija preuzimati iz onih izvora kojima će imati pristup.²⁰ Ista autorica predlaže niz pitanja na koja će knjižnice morati pronaći odgovor ako žele ostati značajne u svijetu koji se mijenja.²¹

- Kako možemo zadovoljiti potrebe iskusnih korisnika digitalnih izvora i nestrpljivoga Google naraštaja kome je mreža prvotni izvor za pronalaznje informacija i znanja?

¹⁸ Barber, Peggy; Linda Wallace. Libraries connect communities. // *American Libraries* 39, 9(2008), 55.

¹⁹ Aabø, Svanhild; Ragnar Audunson; Andreas Vårheim. How do public libraries function as meeting places? // *Library & Information Science Research* 32, 1(2010), 17.

²⁰ Brindley, Lynne. Re-defining the library. // *Library Hi Tech* 24, 4(2006), 484.

²¹ Brindley, Lynne, Navedeno djelo, 486.

- Na koji način možemo omogućiti provedbu istraživanja i učenja kada se taj postupak sve više odvija u virtualnoj sferi izvan konteksta knjižnice?
- Kako možemo biti značajni onima koji nisu nikada nogom stupili u knjižnicu – kako bi im se pružila neprestana povezanost s informacijama na virtualnim policama?
- Ima li knjižnica kao mjesto značajnost i kako njezin prostor može biti upotrijebljen na najbolji način? Na što se moramo usredotočiti u informacijskom lancu, a na što ne?
- Kako knjižnice mogu osigurati učinkovitu brigu o digitalnim i fizičkim zbirkama, te koja je naša uloga u odnosu na netradicionalne vrste informacija poput podataka elektroničke znanosti?
- Kako se mijenjaju režimi nakladništva i zaštite intelektualnog vlasništva i kako mogu utjecati na razmišljanje o njima i koje promjene treba donijeti kao odgovor na te izazove?
- Koje su vrste vještina potrebne knjižnicama kako bi iskoristile napredak tehnologije i informatike, te kako bi unaprijedile istraživanje znanja i njegovo predstavljanje i kako bi se omogućili novi načini pretraživanja i rudarenja njihovih zbirki?
- Koje su vrste suradnje i udruživanja potrebne knjižnicama kako bi ih uključile u korištenje postojećih zbirki i kako bi stvorile nove inovativne proizvode i usluge za dobavljanje sadržaja?

Narodnim knjižnicama širom svijeta postavljaju se mnoga pitanja, na koja one spremno pronalaze odgovore u želji da svojim postojećim korisnicima osiguraju što kvalitetniju uslugu, ali i da privuku nove korisnike.

Zbog svega navedenog, knjižnice bi trebale biti i mogu i moraju biti mjesta smanjivanja digitalnog i informacijskog jaza nudeći svojoj zajednici u prvom redu svoje fondove, pa zatim besplatan pristup računalu s pristupom internetu, raznolikom softveru i bazama podataka, te nudeći pomoć u učenju.²² Slično predlaže i Malnig koja navodi kako u digitalno doba u kojem tehnologija i pristup informacijama može razdvojiti one koji imaju i nemaju, narodne knjižnice su demokratizirajuće ustanove koje dopuštaju svakome slobodan pristup informacija, inače dostupnim samo povlaštenima.²³

3. Istraživanje

U uvodnom dijelu rada navedeni su stavovi i mišljenja odabranih svjetskih autora koji su u svojim radovima govorili o položaju knjižnica u društvu koji se neprestano mijenja kako se mijenja informacijska i tehnološka okolina u kojoj živimo. Pravu sliku o položaju knjižnica u društvu u Hrvatskoj moguće je dobiti samo sustav-

²² Russell, Susan E.; Jie Huang. Libraries' role in equalizing access to information. // *Library Management* 30, 1/2(2009), 69-76.

²³ Malnig, Anita. Libraries march roward a digital Future. // *Seybold Report : Analyzing Publishing Technologies* 8, 9(2008), 8.

nim istraživanjima, koja mogu ukazati na promjenu pogleda korisnika i nekorisnika knjižnica na knjižnice i njihove usluge. Istraživanja korisnika sastavni su dio upravljanja knjižnicama, jer dobivenim rezultatima pomažu ne samo svakodnevnom radu knjižnica, nego utječu i na oblikovanje novih knjižničnih usluga, te je bez njih nemoguće zamisliti oblikovanje operativnih, ali i strateških planova knjižnica.

Da bi ispitali mišljenja i stavove posjetitelja Knjižnice i čitaonice Bogdana Ogrizovića u Zagrebu o položaju knjižnice u suvremenom umreženom društvu, pokrenuto je istraživanje. Svrha istraživanja jest razumjeti kako najnovije društvene i tehnološke promjene utječu na percepciju korisnosti knjižnice među posjetiteljima knjižnice koji nužno ne moraju biti i njeni članovi. Cilj istraživanja bio je prikupiti podatke među posjetiteljima Knjižnice i čitaonice Bogdana Ogrizovića u Zagrebu o njihovoj upotrebi knjižnice. Metoda provedbe istraživanja bila je anketa, pri čemu je korišten anketni upitnik s 13 pitanja. S obzirom da je moguć broj korisnika (članova i nečlanova) knjižnice i čitaonice Bogdana Ogrizovića veći od broja registriranih članova koji dnevno dolaze u knjižnicu, uzorak za provedbu istraživanja ograničen je na broj koji iznosi 1 posto ukupnog broja članova ove knjižnice (ukupni broj članova iznosi 20.000, dok je uzorak iznosio 200), kako bi ovo istraživanje dalo rezultate koji mogu poslužiti kao uvod u buduća istraživanja u kojima će biti moguće zahvatiti veći broj posjetitelja knjižnice. Istraživanje je započeto 10. svibnja 2010. godine, a završeno je 10. rujna 2010. s popunjene 104 ankete ili odzivom od 52 posto. Premda broj popunjenih anketa nije dosegno planirani broj od 1 posto ukupnog broja članova knjižnice, dobiveni rezultati poslužiti će kao pokazatelj knjižnici o razlozima zbog kojih građani posjećuju i koriste knjižnicu i o njihovoj percepciji knjižnice.

4. Rezultati i rasprava

Istraživanjima korisnika dobiva se izravan uvid u činjenice o korištenju fonda i usluga knjižnica. Rezultate istraživanja korisnika moguće je upotrijebiti za unapređivanje usluga knjižnica prema željama i potrebama korisnika. Kako bi se utvrdile činjenice o korištenju knjižnice i čitaonice kao i stavove posjetitelja knjižnice, pokrenuto je istraživanje čiji će rezultati biti predstavljeni u ovom poglavlju.

1. Spol (N=103)

U prvom pitanju, od ispitanika se tražilo da iskažu svoj spol. 27 ispitanika (26,21 posto) bilo je muškog, a 76 ispitanika (73,79 posto) ženskog spola. Iz rezultata je vidljivo da je u istraživanju sudjelovalo znatno više osoba ženskog spola.

Tablica 1: Spol ispitanika

	N	%
M	27	26,21%
Ž	76	73,79%

2. Dob

U drugom pitanju, od ispitanika se tražilo da napišu svoju dob. Prosječna dob ispitanika bila je 31,14 godina.

3. Koliko često posjećujete knjižnicu? (N=103)

Tablica 2: Učestalost posjeta knjižnici

	N	%
Više puta tjedno	48	46,60%
Jednom tjedno	19	18,44%
Jednom u dva tjedna	11	10,68%
Jednom mjesečno	20	19,42%
Jednom u tri mjeseca	3	2,91%
Jednom u šest mjeseci	1	0,97%
Jednom godišnje	1	0,97%
Rjeđe od jednom godišnje	1	0,97%

Iz dostupnih rezultata, vidljivo je da najviše ispitanika u knjižnicu dolazi više puta tjedno, dok su na drugom mjestu posjetitelji koji dolaze u knjižnicu jednom mjesečno. Treće mjesto zauzimaju oni posjetitelji koji u knjižnicu dolaze jednom tjedno. Budući da su ovim istraživanjem obuhvaćeni svi posjetitelji knjižnice, a to znači članovi i nečlanovi knjižnice, za pretpostaviti je da se posjet knjižnici više puta tjedno odnosi na raznovrsne aktivnosti koje knjižnica nudi, a koje ne uključuju samo posudbu knjiga, što je najčešće korištenja usluga među ispitanicima.

4. Navedite najviše 3 Vama važne aktivnosti ili usluge knjižnice koje koristite barem jednom u 3 mjeseca.

Tri najviše zastupljene važne aktivnosti ili usluge knjižnice koje posjetitelji u ovome otvorenome pitanju navode, bile su: posudba knjiga (83 ispitanika – 47,70 ukupnog broja odgovora), internet (33 ispitanika – 18,97 posto) i učenje (26 ispitanika – 14,94 posto). Ostali odgovori, među kojima su i neki koji se ne mogu izravno ubrojiti u knjižnične usluge, ali doprinose kvaliteti rada knjižnice, zastupljeni su u bitno manjem broju (i obliku u kojem su ih naveli ispitanici): tribine (4 ispitanika – 2,29 posto), aparat za kavu (3 ispitanika – 1,72 posto), predavanja (3 ispitanika – 1,72 posto), literatura na engleskom i talijanskom jeziku (2 ispitanika – 1,15 posto), novine (2 ispitanika – 1,15 posto), istraživanje stručne literature (1 ispitanik – 0,57 posto), pretraživanje literature (1 ispitanik – 0,57 posto), informacije (1 ispitanik – 0,57 posto), info pult (1 ispitanik – 0,57 posto), bežični internet (1 ispitanik – 0,57 posto), radionice brzog čitanja (1 ispitanik – 0,57 posto), predavanja o jeziku (1 ispitanik – 0,57 posto), razni programi (1 ispitanik – 0,57 posto), čitanje časopisa (1 ispitanik – 0,57 posto), predavanja, tribine, izložbe (1 ispitanik – 0,57 posto), posudba video građe (1 ispitanik – 0,57%), promocije knjiga (1 ispitanik – 0,57%), informacije knjižničara (1 ispitanik – 0,57%), posudba multimedije (1 ispitanik – 0,57

postu), umreživanje računala (1 ispitanik – 0,57 posto), online katalog (1 ispitanik – 0,57 posto), informacije o novitetima (1 ispitanik – 0,57 posto), informacije o određenom djelu (1 ispitanik – 0,57 posto).

Iz ovih je rezultata vidljivo da su ispitanici istraživanja usmjereni u prvom redu na temeljnu uslugu knjižnice – posudbu knjiga – dok na visoko drugo mjesto dolazi pristup internetu, što govori o popularnosti ove usluge i svijesti posjetitelja knjižnice da se u njoj može pristupiti internetu. Vrijednost knjižnice kao ugodnog prostora za duži boravak potvrđuje treća usluga, a to je korištenje čitaoničkih mjesta, u ovom slučaju, za učenje. Vrlo mali broj odgovora nije se odnosio na nabranje aktivnosti ili usluga, nego je ocjenjivao usluge knjižnice (poput npr., ljubaznost osoblja – nije navedeno je li riječ o pozitivnom ili negativnom iskustvu; preglednost građe – nije navedeno radi li se o problemu nepreglednosti građe na policama i sl.).

5. *Koju novu vrstu aktivnosti ili uslugu biste željeli vidjeti u knjižnici, a koja sada u njoj ne postoji?*

U ovom pitanju, ispitanici su imali mogućnost navesti aktivnosti ili usluge koju bi željeli vidjeti i koristiti u knjižnici. Ispitanici su dali sljedeće odgovore (navedene u obliku kakvom su ih napisali ispitanici) među kojima ima i nekoliko njih koji se ne odnose striktno na knjižnične usluge: nedovoljno novih naslova, više novih naslova knjiga, više knjiga, više računala za rad u knjižnici, baza podataka o procjeni zanimljivosti neke knjige, da knjižnica radi subotom i nedjeljom, noćni rad, bežični internet, više radionica, tobogan, više promocija knjiga i više stranih knjiga za posudbu, više predavanja o školama i studijima u inozemstvu, top liste za mlade, više video građe – dokumentarnih i klasičnih filmova, čitanje dnevnog tiska i časopisa, reducirati broj aktivnosti (tribine), potrebno više raspoloživih računala, wireless internet, osnovati književni klub, druženje korisnika, noćni rad, samozaduživanje, mogućnost duljeg korištenja interneta, više tribina, sustav za umreživanje, mogućnost fotokopiranja, tišina, kava, više računala za korištenje, radionice brzog čitanja, predavanja o jeziku, novi aparat za kavu, koncerti, bežični internet. Premda se pojedini odgovori ponavljaju, jasno su vidljive želje za proširenjem fonda, proširenjem postojećih usluga, još boljom ponudom dodatnih aktivnosti u knjižnici i još boljim pristupom internetu.

6. *Navedite najviše 3 važna motiva svoga dolaska u knjižnicu:*

Među odgovorima koje su ispitanici dali, ističu se tri motiva zbog kojih dolaze u knjižnicu: posudba knjiga, učenje i fond (mnogo knjiga). Iz dobivenih odgovora ponovno je vidljivo kako ispitanici u knjižnicu dolaze najviše zbog njene osnovne usluge – posudbe knjiga. Također, učenička i studentska populacija usmjerena je na dolazak u knjižnicu zbog prostora u kojem mogu boraviti više sati radi učenja, a ujedno im je na raspolaganju cjelokupni fond knjižnice. Treći motiv, fond odnosi se na mogućnost bogatog izbora građe koju knjižnica nudi. I ovdje je opet među prva tri motiva očigledna usmjerenost posjetitelja knjižnice koji su

sudjelovali u istraživanju prema osnovnim uslugama knjižnice, dok motiv pristupa internetu i korištenja elektroničkih izvora informacija ovdje nije prisutan među tri najvažnija motiva.

7. Na koji način saznajete o aktivnostima u knjižnici (moguće je odabrati više odgovora!)?

Tablica 4: Načini saznavanja o aktivnostima knjižnice

	N
Plakati s informacijama o događajima u knjižnici	52
Internet	45
Preporuka drugih članova knjižnice	37
Radio	16
Novine	16
Leci	7
Televizija	6
Preporuka članova obitelji	2
Na neki drugi način (navedite koji)	2

Drugi načini: kontakt s osobljem, slučajno.

Odgovori na ovo pitanje govore, ne samo o načinima kojima se knjižnica reklamira, nego i u prisutnosti informacija o njenim fondovima i uslugama u društvu u kojem djeluju. Na prvom su mjestu tiskani plakati s informacijama o događajima u knjižnici, koji predstavljaju tradicionalni način oglašavanja aktivnosti knjižnice. Na drugom mjestu je internet, koji za razliku od tiskanih plakata knjižnici predstavlja manji trošak, a informacije objavljene na njemu možda dopiru do većeg broja postojećih i mogućih korisnika knjižnice. Na trećem mjestu je tradicionalno jak komunikacijski kanal – usmena preporuka drugih članova knjižnice.

8. Koji od sljedećih izvora informacija smatrate najkorisnijim za svoje potrebe za vrijeme Vašeg boravka u knjižnici?*

Tablica 5: Korisnost izvora u knjižnici za potrebe korisnika

	N
Knjige u knjižnici	61
Razgovor s osobljem knjižnice	34
Internet	23
Časopisi u knjižnici	10
Novine u knjižnici	6
Razgovor s drugim članovima knjižnice	6
Tribine	5
Nešto drugo (navedite što)	4
Radionice	1

* Napomena: Pri oblikovanju ovoga pitanja, prvobitno je bilo zamišljeno da ispitanici na njega daju samo jedan odgovor, no, u provedbi ankete, ispitanici su vrlo često zaokruživali više odgovora, imajući očigledno potrebu pokazati kako više ponuđenih odgovora odgovara njihovim potrebama za korištenjem većeg broja njima važnih informacijskih izvora. Zbog vrijednosti dobivenih odgovora, oni su također uvršteni u obradu, kako bi upotpunili sliku koju o knjižnici imaju njeni posjetitelji.

Drugi izvori: učenje, rad u knjižnici, sustavi pretraživanja, aparat za kavu

U pogledu potrebe za različitim informacijama, ispitanicima je najkorisniji izvor informacija knjiga po koju dolaze u knjižnice, dok su na drugom mjestu usmene informacije dobivene od zaposlenika knjižnice, a na trećem su mjestu informacije dobivene na internetskim stranicama knjižnice. Ostali izvori informacija bitno su manje zastupljeni među odgovorima ispitanika. I ovdje do izražaja dolazi fond knjižnice koji ovoj skupini ispitanika predstavlja najveću informativnu vrijednost, dok je na drugom mjestu razgovor s osobljem koje je također važan element rada knjižnice. Usmjerenost k osoblju knjižnice ukazuje na kvalitetu usluge koju osoblje pruža dajući informacije posjetiteljima knjižnice, ali i na ispravnost vođenja knjižnice kod kojega se poseban naglasak daje na osoblje knjižnice kao ključni most između korisnika knjižnice i fondova i usluga knjižnice.

9. Prema Vašem mišljenju, koji od sljedećih odgovora Vama predstavljaju moguću prepreku za još kvalitetnije korištenje usluga knjižnice (moguće je odabrati više odgovora!)?

Tablica 6: Moguće prepreke za još kvalitetnije korištenje usluga knjižnice

	N
Udaljenost od mjesta stanovanja	31
Nešto drugo što nije navedeno na popisu	29
Ukupna količina prostora namijenjenog korisnicima knjižnice	26
Broj novih naslova knjiga na policama knjižnice	25
Radno vrijeme knjižnice	19
Pristup internetu iz prostorija knjižnice	15
Plaćanje godišnje članarine	10
Online (internetske) usluge knjižnice	9
Pomoć osoblja knjižnice	5

Odgovori na ovo pitanje mogu izravno pomoći knjižnici da ublaži neke od prepreka koje ispitanicima otežavaju dolazak i korištenje knjižnice. Ispitanici su naveli udaljenost kao glavnu prepreku za još kvalitetnije korištenje usluga knjižnice. Vezano uz odličnu lokaciju knjižnice u samome srcu grada Zagreba, ovu je prepreku moguće donekle zanemariti zbog odlične prometne povezanosti ostalih dijelova grada sa središtem grada u kojem se knjižnica nalazi. Ovaj odgovor ujedno potvrđuje vrijednost koju knjižnica ima među ispitanicima koji u nju dolaze bez obzira na udaljenost svog doma od knjižnice. Druga prepreka odnosi se na nedostatak prostora u knjižnici i druge razloge koji nisu navedeni u ovom popisu.

Nedostatnost veličine prostora je prepreka objektivne prirode i vrlo ju je teško otkloniti s obzirom na vrlo rijetke prigode u kojima su knjižnice u prilici proširiti svoje postojeće prostorije na neki susjedni prostor koji je do tada imao drugu funkciju. Postojeći prostor (uz određena ograničenja) uvijek je moguće prilagoditi kako bi bio u funkciji novih usluga u knjižnici. Veći broj novih naslova knjiga očekivana je prepreka. Koliko god se knjižnica trudila napuniti svoje police novim naslovima, objektivna prepreka je nedostatak novca za nabavu.

10. U ovom dijelu označite koliko se slažete ili ne slažete s tvrdnjama o važnosti knjižnice u društvu u tablici s tvrdnjama.

Tablica 7: Važnost knjižnica u društvu

	Uopće se ne slažem	Ne slažem se	Uglavnom se ne slažem	Uglavnom se slažem	Slažem se	U potpunosti se slažem
Funkcioniranje i razvoj šire društvene zajednice (N=98)	1 (1,02%)	2 (2,04%)	7 (7,14%)	19 (19,39%)	27 (27,55%)	42 (42,86%)
Prenošenje obavijesti o događajima u mjesnoj zajednici (N=100)	3 (3%)	6 (6%)	23 (23%)	36 (36%)	18 (18%)	14 (14%)
Cjeloživotno obrazovanje (N=102)	3 (2,94%)	1 (0,98%)	3 (2,94%)	7 (6,86%)	31 (30,39%)	57 (55,88%)
Uspostavljanje novih kontakata (N=99)	7 (7,07%)	10 (10,10%)	23 (23,23%)	29 (29,29%)	13 (13,13%)	17 (17,17%)
Razmjena iskustava o raznim temama s drugim korisnicima knjižnice (N=99)	6 (6,06%)	12 (12,12%)	15 (15,15%)	33 (33,33%)	12 (12,12%)	21 (21,21%)
Kvalitetno provođenje slobodnog vremena (N=103)	3 (2,91%)	3 (2,91%)	5 (4,90%)	26 (25,24%)	33 (32,04%)	33 (32,04%)
Promicanje kulturnih vrijednosti u društvu (N=99)	3 (3,03%)	0 (0%)	3 (3,03%)	13 (13,13%)	34 (34,34%)	46 (46,46%)
Predstavljanje kulturne baštine (N=99)	2 (2,02%)	0 (0%)	7 (7,07%)	26 (26,26%)	31 (31,31%)	33 (33,33%)
Upoznavanje korisnika s novim vrstama izvora informacija (N=98)	3 (3,06%)	4 (4,08%)	14 (14,29%)	23 (23,47%)	28 (28,57%)	26 (26,53%)

Odgovori na ovo pitanje daju do znanja koje su zadaće knjižnice važne ispitanicima. Dok je uloga knjižnice u društvu neupitna, među ispitanicima u ovom istraživanju prenošenje obavijesti iz mjesne zajednice nije toliko važna zadaća knjižnice. Izrazito pozitivne odgovore ispitanici su dali u vezi cjeloživotnog obrazovanja, kvalitetnog provođenja slobodnog vremena, promicanja kulturnih vrijednosti u društvu, predstavljanja kulturne baštine. Ispitanici su donekle podijeljeni oko zadaće knjižnice kao sastajališta za razmjenu iskustava o raznim temama s drugim korisnima knjižnice i uspostavljanje novih kontakata, te oko već spomenutog prenošenja obavijesti o događajima u mjesnoj zajednici.

11. Prema Vašem mišljenju, može li internet (općenito) u ovome trenutku postati zamjenom za knjige, časopise, novine i drugu papirnatu građu dostupnu u knjižnici? (N=104)

Tablica 8: Internet kao moguća zamjena za knjige, časopise, novine i drugu papirnatu građu dostupnu u knjižnici

	N	%
Da	2	1,92%
Ne	90	86,54%
Ne mogu procijeniti	12	11,54%

Na ovo pitanje ispitanici su dali jasan odgovor u korist građe koju knjižnice svakodnevno nude svojim korisnicima. Internet za veliku većinu ispitanika u ovom istraživanju ne predstavlja odgovarajuću zamjenu na knjižničnu građu, što s obzirom na rezultate prethodnih pitanja ne predstavlja iznenađenje.

12. Prema Vašem mišljenju, može li internet (općenito) u ovome trenutku utjecati na postojeći status knjižnica u društvu? (N=104)

Tablica 9: Utjecaj interneta na postojeći status knjižnica u društvu

	N	%
Da	56	53,85%
Ne	32	30,77%
Ne mogu procijeniti	16	15,38%

Kada je riječ o utjecaju na status knjižnica u društvu (pozitivan ili negativan), ispitanici smatraju kako internet ima utjecaja. Ako knjižnice promatramo kao mjesta u kojima je korisnicima knjižnična građa najvažniji motiv dolaska (što je vidljivo iz drugih odgovora), tada internet može biti primijenjen u funkciji obavještanja korisnika i nekorisnika o ponudi knjižnice. Ako internet doista preuzima dio korisnika knjižnica, tada on može utjecati negativno na status knjižnica u društvu.

13. Što biste promijenili u postojećem načinu rada knjižnice (moguće je odabrati više odgovora)?

Tablica 10: Željene promjene u radu knjižnice

	N
Proširili prostor	51
Povećali broj naslova knjiga	51
Uveli usluge knjižnice dostupne na internetu	27
Uveli mogućnost kontakta s drugim korisnicima knjižnice na internetu	21
Nešto drugo, što	21
Povećali broj kulturnih događaja (tribina i sl.)	19
Promijenili postojeće radno vrijeme	17
Napravili novi razmještaj zbirki (knjiga)	10
Napravili drugačiji razmještaj namještaja u knjižnici	9

Promjene koje ispitanici predlažu, rezultat su njihovoga neposrednog iskustva s knjižnicom i zbog toga je njihove prijedloge potrebno uvažiti kad god je moguće. Tri najbrojnija odgovora odnose se na proširenje prostora, povećanje broja naslova knjiga i uvođenje internetskih usluga knjižnica. Ispitanici su također imali mogućnost predložiti konkretne promjene, a među njima se nalaze: bežični internet, uvesti puno radno vrijeme subotom i nedjeljom, uvesti dan oprosta velikih zakasnina studentima, uvesti internet *café* za članove, omogućiti bolje uvjete korisnicima studijske čitaonice, uvesti natjecanje među mlađim piscima, smanjiti sadržaj tribina, povećati broj računala za korisnike, produljiti rok posudbe knjiga, pohvale knjižnici i osoblju, mirnije mjesto za učenje, mogućnost posudbe više od 3 knjige, aparat za kakao, usavršiti elektronički katalog, vratiti katalog na listićima za časopise, ne bih ništa mijenjala, besplatan bežični internet, uvid u skeniranu arhivsku građu.

Dobiveni rezultati istraživanja ukazuju na veliko zanimanje sudionika istraživanja za knjižnicu. Broj posjetitelja knjižnice koji barem jednom tjedno dolaze u knjižnicu potvrđuje ovu tvrdnju, kao i njihovo zanimanje za tri najtraženije usluge: posudbu knjiga, pristup internetu i upotrebu prostora knjižnice za učenje. Među tri glavna motiva zbog kojih korisnici dolaze u knjižnicu, na prvom se mjestu također nalazi posudba knjiga, potvrđujući još jednom važnost ove knjižnične usluge posjetiteljima knjižnica; drugi motiv dolaska je mogućnost učenja u knjižnici koju najviše koriste studenti zagrebačkog sveučilišta u potrazi za mirnim i ugodnim prostorom za dnevni boravak uz dostupni knjižnični fond, dok je treći motiv dolaska bogatstvo knjižničnog fonda, koji je knjižnici temelj za oblikovanje usluga, a ujedno jamči stabilnost uloge knjižnice u društvu. Afirmativnu ulogu knjižnice u društvu potvrđuju i ostali odgovori korisnika koji su u zahtjeve za unaprjeđenjem usluga knjižnice uvrstili proširenje postojećeg fonda knjižnice, ali i oblikovanje novih usluga temeljenih na upotrebi informacijske i komunikacijske

tehnologije. Ulogu knjižnice kao sastajališta potvrđuje visoko rangiran kontakt s drugim korisnicima knjižnice, čime se iskazuje zanimanje za usluge knjižnice i sudjelovanje u kulturnim događajima u knjižnici, što je uz tiskane i elektroničke medije najvažniji način prenošenja informacija posjetiteljima knjižnice. Neposredni kontakt s osobljem knjižnice je uz knjižni fond najvrjedniji izvor informacija korisnicima, pa je zbog toga stalno obrazovanje knjižničara od velike važnosti kako bi se što bolje pripremili za nove uloge koje će u budućnosti pojavljivati, a koje će uključivati neposredan kontakt s korisnicima knjižnice. Zanimanje korisnika za knjižnice potvrđuje i činjenica da im najveća prepreka za dolazak u knjižnicu, udaljenost knjižnice od mjesta stanovanja, ne smanjuje želju za korištenjem knjižnice, od koje očekuju povećanje fonda i proširenje prostora. Korisnici knjižnicu prepoznaju kao mjesto cjeloživotnog obrazovanja, mjesto promicanja kulturnih vrijednosti i predstavljanja kulturne baštine, a ne trebamo zanemariti ni upoznavanje korisnika s novim vrstama izvora informacija, što je sukladno željama korisnika za proširenjem knjižničkog fonda papirnatim i elektroničkim sadržajima. U recentnim istraživanjima korisnika narodnih knjižnica redovito se postavlja pitanje utjecaja elektroničkih medija i interneta na korisnike. Analiza rezultata provedenog istraživanja u Knjižnici i čitaonici Bogdana Ogrizovića pokazala je kako korisnici ne smatraju da će internet zamijeniti knjige i druge tiskane izvore u bliskoj budućnosti, no, svjesni su (pozitivnog i negativnog) utjecaja interneta na položaj knjižnice u društvu. Uz proširenje postojećeg fonda i nove usluge temeljene na tome fondu i novim elektroničkim izvorima informacija, mjesto narodne knjižnice u društvu je osigurano.

5. Zaključak

Već odavno nije novost da se društvena, ekonomska, politička, stručna i tehnološka okolina u kojoj knjižnice djeluju neprestano mijenja. Mijenjaju se i same knjižnice, koje se nastoje prilagoditi novonastalim uvjetima i ponuditi svojim korisnicima što bolju uslugu. Korisnike, osobito one mlađe, privlači internet koji u nekim slučajevima postaje glavnim izvorom informacija upravo mlađim naraštajima. Kako bi privukle i takve korisnike, knjižnice im nude rad na računalima i pristup internetu. Postavlja se pitanje dolaze li korisnici u knjižnicu zbog računala ili su im na prvom mjestu još uvijek knjige, te razne aktivnosti koje knjižnica organizira? Zahvaljujući istraživanjima korisnika, u mogućnosti smo saznati koji su motivi dolaska korisnika u knjižnicu. Takvo istraživanje provedeno u Knjižnici i čitaonici Bogdana Ogrizovića u Zagrebu pokazalo je kako korisnici dolaze zbog posudbe knjige (osnovne usluge knjižnice), ali sve više i zbog pristupa internetu. Ispitanici u ovom istraživanju također su pokazali veliko zanimanje za dolazak u knjižnicu jer ih najviše u knjižnicu dolazi više puta tjedno, gdje koriste knjige, za njih najvažniji izvor informacija u knjižnici. Udaljenost knjižnice od kuće pritom im je najveća prepreka u korištenju knjižnice. Najveće vrijednosti koje knjižnica promiče, za njih su cjeloživotno obrazovanje, kvalitetno provođenje slobodnog

vremena, promicanje kulturnih vrijednosti u društvu i predstavljanje kulturne baštine. Premda ih zanima pristup internetu u knjižnici, ispitanici smatraju kako internet ne može zamijeniti knjige, časopise, novine i drugu papirnatu građu dostupnu u knjižnici, ali može utjecati na promjenu statusa knjižnice u društvu – na bolje. Na kraju, korisnici bi željeli da knjižnica ima još veći prostor i da proširi svoj fond dodatnim brojem naslova. Iz svega navedenog vidimo da za narodnu knjižnicu postoji jasno definirani interes njihovih posjetitelja. Za posjetitelje knjižnice važna je stalnost pružanja usluga koje su temeljne za svaku narodnu knjižnicu, ali pritom žele i uvođenje usluga vezanih uz računala i internet. Njihov stav da internet u ovom trenutku ne može zamijeniti knjižni fond (a time i knjižnicu) zorno govori o neposrednoj budućnosti knjižnice i njenoj ulozi u društvu.

LITERATURA

Aabø, Svanhild; Ragnar Audunson; Andreas Vårheim. How do public libraries function as meeting places? // *Library & Information Science Research* 32, 1(2010), 16-26.

Barber, Peggy; Linda Wallace. Libraries connect communities. // *American Libraries* 39, 9(2008), 52-55.

Borgman, Christine L. The invisible library : paradox of the global information infrastructure. // *Library Trends* 51, 4(2003), 652-674.

Brindley, Lynne. Re-defining the library. // *Library Hi Tech* 24, 4(2006), 484-495.

Chowdhury, Gobinda; Alan Poulter; David McMenemy. Public library 2.0 : towards a new mission for public libraries as a network of community knowledge. // *Online Information Review* 30, 4(2006), 454-60.

Choy, Fatt Cheong. Libraries and librarians – what next? // *Library Management* 28, 3(2007), 112-124.

Crawford, Walt. Futurism and libraries. // *Online* 33, 2(2009), 58-60.

Gallimore, Alec. Managing the networked public library. // *Library Management* 20, 7(1999), 384-392.

Hull, Barbara. Can librarians help to overcome the social barriers to access? // *New Library World* 102, 10(2001), 382-388.

Joint, Nicholas. Choosing between print or digital collection building in times of financial constraint. // *Library Review* 58, 4(2009), 264-71.

Kent, Susan. The public library director in the dot (.) world. // *New Library World* 102, 1172/1173(2002), 48-54.

Lougee, Wendy P. Diffuse libraries : emergent roles for the research library in the digital age. Washington, DC : Council on Library and Information Resources, 2002.

Malnig, Anita. Libraries march toward a digital future. // *Seybold Report : Analyzing Publishing Technologies* 8, 9(2008), 8-12.

Mi, Jia; Frederick Nesta. Marketing library services to the net generation. // *Library Management* 27, 6/7(2006), 411-422.

Perceptions of Libraries and information resources : a report to the OCLC membership, Dublin, OH : OCLC [citirano: 2010-09-05]. Dostupno na: www.oclc.org/reports/2005perceptions.htm

Rowley, Jennifer. Libraries and the electronic information marketplace. // *Library Review* 45, 7(1996), 6-18.

Russell, Susan E.; Jie Huang. Libraries' role in equalizing access to information. // *Library Management* 30, 1/2(2009), 69-76.

Shatz, Bruce; Hsinchun Chen. Digital libraries : technological advances and social impacts. // *IEEE Computer* 32, 2(1999), 45-50.

Waller, Vivienne; Ian McShane. Analysing the challenges for large public libraries in the twenty-first century : a case study of the State Library of Victoria in Australia. // *First Monday*. 13, 12(2008) [citirano: 2010-09-05]. Dostupno na: firstmonday.org/htbin/cgiwrap/bin/ojs/index.php/fm/article/viewArticle/2155/2060

Wooden, Ruth A. The future of public libraries in an internet age. // *National Civic Review* 95, 4(2006), 3-7.